



# Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 2

Willian Douglas Guilherme  
(Organizador)

**Atena**  
Editora

Ano 2019

**Willian Douglas Guilherme**  
(Organizador)

**Investigação Científica nas Ciências  
Humanas e Sociais Aplicadas  
2**

Atena Editora  
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

#### Conselho Editorial

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

I62 Investigação científica nas ciências humanas e sociais aplicadas 2  
[recurso eletrônico] / Organizador Willian Douglas Guilherme. –  
Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Investigação  
Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas; v. 2)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-268-5

DOI 10.22533/at.ed.685191604

1. Ciências sociais aplicadas. 2. Humanidades – Pesquisa –  
Brasil. I. Guilherme, Willian Douglas. II. Série.

CDD 370.1

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de  
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos  
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)



## APRESENTAÇÃO

Os artigos organizados neste livro retratam o objetivo proposto de demonstrar resultados de pesquisas que envolvam a investigação científica nas áreas da Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, sobretudo, que envolvam particularmente a educação, a administração e o direito.

O livro “Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas” está organizado em 03 volumes. Este 2º volume reúne um total de 24 artigos, sendo na 1ª parte, 10 artigos voltados especificamente para as Ciências Humanas, com destaque especial à educação e tecnologias, história, políticas públicas para a educação, estudos de casos, uso da internet na educação e saúde docente.

E na 2ª parte, voltada às Ciências Sociais Aplicadas, temos 10 artigos que irão discutir temas como consultorias, gestão de clima organizacional, formação de empreendedores, estudos de casos, tecnologia e empreendimento, marxismo, turismo e Libras, seguidos por mais 04 artigos que apresentam debates e resultados dentro do contexto jurídico com temas como a análise da legislação trabalhista e do Código de Ciência, Tecnologia e Inovação, discussão sobre a linguagem jurídica e politização do judiciário.

Os textos são um convite a leitura e reúnem autores das mais diversas instituições de ensino superior do Brasil, particulares e públicas federais e estaduais, distribuídas entre 10 estados, com destaque para as regiões norte e nordeste, que mais contribuíram neste 2º volume.

Assim fechamos este 2º volume do livro “Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas” e esperamos poder contribuir com o campo acadêmico e científico, socializando resultados de pesquisas e inovações e dando continuidade a disseminação do conhecimento.

Boa leitura!

Willian Douglas Guilherme

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A BIBLIOTECA NAS ESCOLAS PÚBLICAS DE PORTO VELHO (RO): CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO	
<i>Zillanda Teixeira Rodrigues Stein</i>	
<i>Kétila Batista da Silva Teixeira</i>	
<i>Jussara Santos Pimenta</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916041</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>10</b>
ANÁLISE DA EFICIÊNCIA NOS GASTOS PÚBLICOS COM EDUCAÇÃO FUNDAMENTAL NOS COLÉGIOS MILITARES DO EXÉRCITO EM 2014	
<i>Tarso Rocha Lula Pereira</i>	
<i>Gilberto Magalhães da Silva Filho</i>	
<i>Marke Geisy da Silva Dantas</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916042</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>27</b>
FILOSOFIA DA CIÊNCIA, CURRÍCULO E FORMAÇÃO DOCENTE NA ÁREA DE CIÊNCIAS NATURAIS: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO	
<i>Januário Rosendo Máximo Júnior</i>	
<i>Meirecele Calíope Leitinho</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916043</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>36</b>
DOCÊNCIA E TECNOLOGIAS DIGITAIS: DESENVOLVIMENTO DE MATERIAIS AUTORAIS DIGITAIS EDUCACIONAIS	
<i>Gabriela Teles</i>	
<i>Thayana Brunna Queiroz Lima Sena</i>	
<i>João Ítalo Mascena Lopes</i>	
<i>Paloma Lopes de Melo</i>	
<i>Robson Carlos Loureiro</i>	
<i>Luciana de Lima</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916044</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>46</b>
AS CAMADAS DE MEMÓRIA DO CAMPUS DA ESDI E SEUS ANTECEDENTES	
<i>Romulo Augusto Pinto Guina</i>	
<i>Karolyne Linhares Longchamps Fonseca</i>	
<i>Yasmin Machado Oliveira</i>	
<i>Aline d'Able de Barros</i>	
<i>Fafaella Vieira Cardoso</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916045</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>61</b>
O CONTEXTO DAS POLÍTICAS DE VALORIZAÇÃO DO MAGISTÉRIO E APRENDIZAGEM DA DOCENCIA NA HORA-ATIVIDADE DOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL	
<i>Maria Zenilda Costa</i>	
<i>Karine Kévine da Rocha Sousa</i>	

*Lara Crisley Alves Domingues*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916046**

**CAPÍTULO 7 ..... 75**

O USO DO FACEBOOK COMO FERRAMENTA DE ENSINO. EXPERIÊNCIAS DA MONITORIA DE REDAÇÃO PUBLICITÁRIA I E II

*Clara Larissa Sales Maia*

*Ítalo Antônio Gonçalves Oliveira*

*Nicacio Ramon Braga Lira*

*Claudio Henrique Nunes de Sena*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916047**

**CAPÍTULO 8 ..... 79**

DA DECADÊNCIA À REQUALIFICAÇÃO DO PARIS N' AMÉRICA

*Rafaela Guimarães Espinheiro*

*Simone de Nazaré Dias Pena Lima*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916048**

**CAPÍTULO 9 ..... 85**

AXÉ ABASSÁ DE OGUM: O CULTO A OXUM E A LAGOA DO ABAETÉ

*Caroline Stender Moraes Santana*

*Fernanda Reis Pereira Santos*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916049**

**CAPÍTULO 10 ..... 102**

SAÚDE MENTAL DO PROFESSOR NO BRASIL: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

*Estefanni Mairla Alves*

*Ruth Maria de Paula Gonçalves*

*Antônio Dario Lopes Junior*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160410**

**PARTE II - CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

**CAPÍTULO 11 ..... 118**

A INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA COMO FUNDAMENTO PARA A CONSULTORIA INTERNA

*Ana Sara Leite Santos*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160411**

**CAPÍTULO 12 ..... 130**

ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NA GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA ONG

*Joema Vitória Rêgo Rocha*

*Francisca Fabiana Menezes Lira*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160412**

**CAPÍTULO 13 ..... 138**

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI: A FORMALIZAÇÃO DOS EMPREENDEDORES DO COMPLEXO ARTESANAL DE AQUIRAZ-CE

*Francisco Sávio de Oliveira Barros*

*Jéssica Maria Chaves Menezes*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160413**

<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>151</b>
COOPTANDO GESTÃO NA QUALIDADE DE VIDA: ECOEFICIÊNCIA COLABORATIVA NO AMBIENTE DE TRABALHO	
<i>Arnaud Velloso Pamponet</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160414</b>	
<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>167</b>
GESTÃO DAS AÇÕES EM ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR: UM ESTUDO DE CASO NA ONG POSTO DE PUERICULTURA SUZANE JACOB	
<i>Bruna Renata de Lima Gomes</i>	
<i>Marcela Lima do Nascimento</i>	
<i>Maria Carolina Araújo Rizzi</i>	
<i>Mara Águida Porfírio Moura</i>	
<i>Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160415</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>177</b>
INTENÇÃO DE USO DE APLICATIVOS E A GERAÇÃO DE VALOR: INOVANDO NO RAMO DE LAVANDERIAS DOMÉSTICAS	
<i>Danilo Augusto de Souza Machado</i>	
<i>Rodrigo Lopes Nabarreto</i>	
<i>Luiz Silva dos Santos</i>	
<i>Debora Mendonça Monteiro Machado</i>	
<i>Leonel Cezar Rodriguez</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160416</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>196</b>
A TEORIA DO IMPERIALISMO MARXISTA DE LENIN NO CAPITALISMO DO SÉCULO XXI	
<i>Sinedei de Moura Pereira</i>	
<i>Alexandre Silva de Lima</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160417</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>205</b>
O PROGRAMA DE INCENTIVO AO DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO (PIDV) DOS EMPREGADOS DA PETROBRÁS NO CENÁRIO DAS EMPRESAS ESTATAIS BRASILEIRAS (2014 - 2017)	
<i>Beatriz Stefani Rosa de Moura</i>	
<i>Gerusa Coutinho Ramos</i>	
<i>Nathalia Carvalho de Lima Pessoa</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160418</b>	
<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>220</b>
TURISMO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO: A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS) PARA A HOTELARIA CARIOCA	
<i>Erika Conceição Gelenske Cunha</i>	
<i>Cícera Olinta da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160419</b>	

<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>240</b>
GERAÇÃO Z E BABY BOOMERS: COM QUANTAS PEÇAS JEANS SE FAZ UM GUARDA-ROUPA?	
<i>Onnara Custódio Gomes</i>	
<i>Livia Lopes Custódio</i>	
<i>Thelma Valeria Rocha</i>	
<i>Vivian Iara Strehlau</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160420</b>	
<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>246</b>
(DE)FORMAS NO SISTEMA JURÍDICO TRABALHISTA COM O ADVENTO DA LEI 13.467/17: ANOTAÇÕES CRÍTICO-ANALÍTICAS PAUTADAS NA RELAÇÃO CAPITAL VERSUS TRABALHO	
<i>Luana da Silva Dias</i>	
<i>Betânea Moreira de Moraes</i>	
<i>Pedro Hiago Santos Marques</i>	
<i>Francisco Ayslan Regino da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160421</b>	
<b>CAPÍTULO 22</b> .....	<b>260</b>
A LINGUAGEM JURÍDICA COMO BARREIRA AO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA: A NECESSIDADE DE APROXIMAÇÃO DA POPULAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO POR MEIO DE AÇÕES AFIRMATIVAS	
<i>Luís Henrique Bortolai</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160422</b>	
<b>CAPÍTULO 23</b> .....	<b>273</b>
A POLITIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO E SUAS CONFLUÊNCIAS SOB O PRISMA DA PEC DA BENGALA	
<i>Vinicius Araújo Silva</i>	
<i>Michelle Asato Junqueira</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160423</b>	
<b>CAPÍTULO 24</b> .....	<b>289</b>
O CÓDIGO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO: AS INTERPRETAÇÕES JURÍDICAS POSSÍVEIS PARA OS AMBIENTES DE INOVAÇÃO BRASILEIROS DE NATUREZA PÚBLICA	
<i>Carolina Leite Amaral Fontoura</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160424</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>311</b>



## ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NA GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA ONG

**Joema Vitória Rêgo Rocha**

Universidade de Fortaleza - UNIFOR  
Fortaleza, Ceará

**Francisca Fabiana Menezes Lira**

Universidade de Fortaleza – UNIFOR  
Fortaleza, Ceará

**RESUMO:** Clima organizacional é um dos principais indicadores da satisfação dos funcionários de uma empresa para monitorar diversos fatores que influenciam no bem estar e satisfação das pessoas na instituição. No presente trabalho objetivamos a analisar a importância do psicólogo na gestão do clima organizacional, buscando compreender de que forma ele pode contribuir para a qualidade de vida do trabalhador dentro de uma ONG, dada a dinâmica particular exigida pela mesma. A instituição escolhida foi a Casa do Menor São Miguel Arcanjo, uma ONG que acolhe crianças com idades entre 0 a 16 anos, que foram removidas do convívio familiar. Foi utilizada como metodologia um estudo qualitativo, de cunho exploratório, utilizando como instrumentos de coleta de dados entrevistas semiestruturadas, diários de observação e finalizando com a aplicação da escala ECO (Toro, 2001). Com isso, foram alcançados resultados mostrando que o principal motivo de insatisfação no ambiente de trabalho no local

é a falha na comunicação. Assim, buscou-se responder ao questionamento inicial, quanto à importância de um psicólogo na gestão de clima organizacional, percebendo-se que ele se utilizará de técnicas e instrumentos específicos, para propor soluções efetivas, que possam melhorar o clima na instituição, aumentando a satisfação dos funcionários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de clima organizacional. Psicologia organizacional. Organização não Governamental.

**ABSTRACT:** Organizational climate is one of the main indicators of the satisfaction of the employees of a company to monitor several factors that influence the welfare and satisfaction of the people in the institution. The present work aims to analyze the importance of the psychologist in the management of the organizational climate, seeking to understand how it can contribute to the quality of life of the worker within an NGO, given the particular dynamics demanded by it. The chosen institution was the Casa do Menor São Miguel Arcanjo, an NGO that welcomes children aged 0 to 16 years old, who were removed from their families. A qualitative, exploratory study was used as a methodology, using semi-structured interviews, observation logs and finalizing with the ECO scale (Toro, 2001) as instruments of data collection. With this, were obtained results

showing that the main reason for dissatisfaction in the workplace environment is the lack of communication. Thus, we tried to answer the initial questioning about the importance of a psychologist in the management of organizational climate, realizing that he will use specific techniques and instruments, to propose effective solutions that can improve the climate in the institution, increasing the satisfaction of employees.

**KEYWORDS:** Organizational climate management. Organizational psychology. Non-governmental organization.

## 1 | INTRODUÇÃO

O presente artigo foi realizado baseando-se nas experiências vivenciadas durante o cumprimento do estágio I com ênfase em Gestão e Saúde do trabalho no curso de psicologia da Universidade de Fortaleza. Tal estágio foi realizado na instituição Casa do Menor São Miguel Arcanjo, uma ONG que acolhe crianças com idades entre 0 a 16 anos, que foram removidas do convívio familiar. Elas são divididas em três casas, de acordo com as suas idades, e lá são acompanhadas por quatro educadores, que trabalham em turnos de dois dias, representando as figuras paternas na casa, acompanhando-as em consultas médicas, levando-as para suas respectivas escolas e creches, fazendo passeios, cuidando de sua alimentação, entre outras responsabilidades.

A casa conta com um quadro de 29 funcionários, divididos entre funções técnicas, administrativas e educacionais. Além disso, por ser uma ONG que funciona por intermédio de doações, o quadro de funcionários está sob constante ameaça de demissão, já que a instituição precisa fazer muitos cortes em seus gastos para controle financeiro.

Tudo isso pode gerar um clima negativo de medo e insatisfação no ambiente de trabalho, o que aumenta a importância da gestão de clima organizacional na empresa, para investigar a forma que tais questões influem no desempenho das pessoas que trabalham na instituição, bem como sua relação com o local e entre si.

Clima organizacional é um dos principais indicadores da satisfação dos funcionários de uma empresa quanto a diversos fatores da instituição. Segundo Luz (2003), pode-se considerar clima organizacional o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa num dado momento, ou a atmosfera psicológica que envolve a relação entre a empresa e seus funcionários.

Sendo assim, a presença do psicólogo para contribuir com a gestão do clima organizacional é de grande importância, pois ele trará outra visão para a empresa, permitindo uma análise diferenciada dos aspectos relativos ao clima organizacional. Segundo Silva (2015),

O trabalho do psicólogo organizacional não pode ser individualizado e descontextualizado do ambiente onde a organização está inserida. Ele deve

atuar como um profissional de Recursos Humanos e desenvolver atividades que supram as necessidades das organizações e as auxiliem a tornarem-se competitivas e a sobreviverem nesse mercado globalizado, onde o Capital Humano e a Qualidade Total são os pontos-chaves para o sucesso organizacional. Nesse sentido, o papel do psicólogo organizacional é fundamental para alcançar níveis excelentes de Qualidade por toda a organização.

Dessa forma, foi definido o clima organizacional, a importância do psicólogo nessa pesquisa, bem como foram trabalhados os pontos observados na empresa e os dados recolhidos com os instrumentos escolhidos. A pesquisa teve como objetivo identificar a importância do psicólogo na gestão do clima organizacional, buscando compreender de que forma ele pode contribuir para a qualidade de vida do trabalhador.

Para isso, foi utilizada como metodologia uma pesquisa de cunho exploratório, que segundo Theodorson e Theodorson (1970) apud Piovesan e Temporini (1995), consiste em um estudo preliminar cujo propósito é se tornar familiar com o fenômeno a ser investigado, de forma que o estudo final possa ser conduzido com maior entendimento e precisão. Os instrumentos utilizados para tal pesquisa foram observações sistemáticas, diários de campo e entrevistas semiestruturadas para coleta de dados, e depois foi aplicada a escala ECO (Toro, 2001) com todos os funcionários da instituição.

Com isso, identifica-se a relevância do estudo por contribuir na gestão de clima organizacional, podendo afetar a produtividade e a satisfação dos funcionários, analisando quais aspectos precisam ser trabalhados para o melhor funcionamento da instituição. Isso é de extrema importância para o aumento da produtividade empresarial, mas principalmente na melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, que ao trabalhar num ambiente com um bom clima organizacional, transformam o local em não aversivo, e transportam esses sentimentos, crenças e bem-estar para outras áreas da vida.

## 2 | METODOLOGIA

Foi realizado um estudo qualitativo, de cunho exploratório, durante um período de seis meses. A observação foi feita de forma não participativa, pois não houve interferência no campo. Para a coleta de dados, foram feitas entrevistas semiestruturadas, onde as perguntas eram feitas apenas como uma base para o andamento da entrevista, mas sem tanta rigidez. Além disso, foram utilizados diários de campo, finalizando a coleta de dados com a escala ECO.

O questionário ECO (escala de clima organizacional), (Toro, 2001) é um questionário composto por 63 perguntas, divididas em 5 blocos de fatores. Os fatores da escala são: Apoio da Chefia e organização; Recompensa; Conforto Físico; Controle e pressão; Coesão entre os colegas. Todos esses fatores são pontos que indicam a satisfação do funcionário em seu ambiente de trabalho, auxiliando na gestão de clima

organizacional da empresa.

O local onde foi realizada a pesquisa não conta com um setor de RH, e faltam ferramentas para medir a satisfação de seus funcionários, como uma avaliação de desempenho, portanto viu-se que seria útil à instituição a realização de uma pesquisa de clima organizacional. Ferreira (2013) define a pesquisa de clima organizacional como uma análise do ambiente organizacional em seus diversos aspectos, de acordo com os funcionários da empresa. Uma ferramenta fundamental, pois permite detectar o grau de satisfação dos funcionários em um dado momento, verificando os pontos fracos e fortes da instituição.

Dessa forma, decidiu-se utilizar ferramentas de pesquisa de clima, tendo como metodologia principal a Escala de Clima Organizacional (ECO), juntamente com observações e entrevistas com os funcionários. O trabalho foi feito juntamente com o departamento de pessoal, que é o departamento que cumpre com algumas das responsabilidades do setor de RH dentro da instituição.

Antes de iniciar a pesquisa, foi realizado um plano de ação juntamente com a professora supervisora, que foi apresentado para aprovação aos responsáveis dentro da instituição. Lima e Stano (2004) apud Ferreira (2013) trazem que o desenvolvimento da pesquisa de clima deve contemplar alguns passos, que são:

Definição dos objetivos; definição de metodologia e técnica de coleta de informações; tabulação e análise estatística dos dados; apuração e análise de resultados; elaboração do relatório final; retorno aos envolvidos.

Ao realizar os primeiros passos da pesquisa, que são a definição dos objetivos e da metodologia, foi iniciado o processo de aplicação da metodologia, com as observações e entrevistas, para coletar dados antes da aplicação da escala.

A primeira parte da metodologia foi a observação, feita especialmente com o departamento de pessoal, recepção e educadores sociais, porque a maioria dos outros cargos são um pouco mais técnicos, sendo difícil fazer a observação sem prejudicar o andamento do trabalho.

Durante as observações, veio à tona a questão salarial, que foi vista como uma das possíveis causas de insatisfação com o trabalho por parte dos funcionários. Por ser uma ONG, todo o dinheiro utilizado pela instituição vem de doações, o que muitas vezes faz com que existam atrasos nos pagamentos dos funcionários, e dificulta a existência de bônus e recompensas pelo trabalho realizado.

A falta de um setor de RH foi outro problema que surgiu durante as observações, sendo clara a necessidade de um psicólogo atuando na área. A falta de um recrutamento eficaz, treinamentos para os funcionários, avaliações de desempenho entre outras ações inerentes ao setor podem ser um fator de dificuldade para a realização do trabalho de forma realmente eficaz.

Após as observações, onde foram apontados os possíveis problemas principais que poderiam estar causando um clima organizacional negativo, foram iniciadas as

entrevistas, feitas com o departamento de pessoal, gestão de pessoas, equipe técnica e educadores, buscando confirmar ou não as dificuldades observadas.

As entrevistas, no entanto, mostraram uma satisfação inesperada por parte dos funcionários acerca do salário, que consideraram justo devidas as dificuldades vividas pela instituição. Porém, de acordo com as entrevistas, a principal fonte de satisfação dos funcionários é a missão da instituição, bem como o trabalho realizado, que é considerado por todos um trabalho de enorme importância social, realizado com dedicação devida a recompensa emocional, mais que pela financeira.

Após as entrevistas, foi aplicada a escala de clima organizacional (Toro, 2001) com 19 dos 29 funcionários da Casa, pois os outros estavam indisponíveis por motivos como licença, férias e trabalho apenas externo. O questionário foi aplicado individualmente ou em duplas, dependendo do setor trabalhado, para garantir as respostas mais reais possíveis.

### 3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

O clima organizacional, segundo Coda (1993), apud Bispo (2006) é o principal indicador da satisfação dos funcionários da empresa, em relação a diversos fatores pertinentes à instituição. Dessa forma, é importante que o psicólogo organizacional se utilize de técnicas para investigar essa satisfação, fazendo uma pesquisa de clima organizacional.

Segundo Bispo (2006) existem três modelos desenvolvidos especialmente para a pesquisa de clima organizacional, que são utilizados em empresas. São eles o modelo de Litwin e Stringer, o modelo de Kolb e o modelo de Sbragia. Cada um destes irá observar fatores importantes para medir o clima organizacional.

Pestana (2001) diz que a satisfação no trabalho é um fator crítico dentro comportamento organizacional, e por isso deve ser compreendida, acompanhada e trabalhada, de forma a evitar problemas que podem vir a causar insatisfação, o que prejudica o clima através de consequências negativas.

Uma pesquisa sobre Clima Organizacional é um levantamento, realizado através de um processo amplo segundo o qual os empregados têm a oportunidade de manifestar seus sentimentos de satisfação ou de insatisfação em relação a seus cargos, ambiente de trabalho e outras variáveis de interesse da alta administração e que contribuem igualmente para a formação do Clima Organizacional (Pestana, 2001)

Já Martins (2008), vem trazer que o clima organizacional é um conceito importante para compreender a maneira como o contexto do trabalho afeta o comportamento e as atitudes das pessoas nesse ambiente. Segundo a autora, “Fala-se em clima organizacional para referir-se às influências do ambiente interno de trabalho sobre o comportamento humano.”



Segundo Silva (2015), os profissionais de recursos humanos apresentam papel essencial e estratégico na pesquisa de clima organizacional. O psicólogo é uma figura central nesse trabalho, pois irá desenvolver atividades que suprem as necessidades da organização, trazendo uma visão diferenciada para a gestão do clima organizacional.

Para ser desenvolvida a pesquisa, foi utilizado o método qualitativo, durante o período do semestre 2016.1. Foram feitas entrevistas semiestruturadas com os funcionários, para a coleta de dados, juntamente com observações sistemáticas. Após as entrevistas iniciais, foi aplicada a escala de clima organizacional - ECO.

A ECO é uma escala multidimensional construída e validada com o objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre várias dimensões do clima organizacional. Foram construídos 127 itens para representar as 12 dimensões mais frequentemente apontadas em estudos nacionais e internacionais, sobre as quais os trabalhadores deveriam manifestar-se. Este conjunto de 12 aspectos compõe, segundo Martins et al. (2004), a base comum do clima organizacional. Seis desses aspectos são identificados em mais de 80% dos estudos publicados: estilo de liderança, suporte do chefe e/ou da organização, relacionamento entre colegas, clareza da tarefa, pressão e controle. (Martins, 2008)

Essa escala foi utilizada como estratégia final, após a realização das observações e entrevistas, para um aprofundamento no levantamento de dados, de forma a melhor avaliar a maneira que o funcionário da instituição percebe os diversos aspectos do clima organizacional.

A aplicação deve ser feita num ambiente tranquilo e confortável, com o tempo livre, para que o trabalhador não tenha suas respostas influenciadas por desconforto ou pressão. Pode ser feita de maneira individual ou coletiva, e o aplicador deve se assegurar que todos entenderam as questões a serem respondidas.

Foram necessárias 3 visitas à instituição para a aplicação de todos os questionários, e após a coleta dos dados, foi feita a análise dos dados. Para isso, foi utilizada a ferramenta Google Formulários, que ajudou na criação dos gráficos para a análise.

A análise dos dados mostrou que, contrariamente ao que fora imaginado, o principal problema quanto à satisfação dos funcionários está relacionado ao apoio da chefia e organização. O problema se dá pela falta de planejamento, um dos aspectos contemplados por este fator. 57,9% dos funcionários discordam que exista tal planejamento na instituição, enquanto 31,6% não discordam nem concordam com tal afirmação, e apenas 10,5% acreditam que haja tal planejamento. Dentre os que acreditam nesse planejamento, estão principalmente a gestão e os funcionários em cargos técnicos, pois as mudanças vêm de seus respectivos departamentos, normalmente. Já os outros funcionários se veem perdidos e sem informações acerca delas, se colocando apenas num ponto de adaptação. Isso mostra que possivelmente, o problema não seja a falta de planejamento, e sim as falhas na comunicação.

Apesar de a maioria dos funcionários não considerar que a remuneração

esteja de acordo com o trabalho realizado, uma vez que 52,6% não acreditam que o salário depende do trabalho realizado, e 47,4% não acreditam que a produtividade tenha influência com o salário, 36,9% deles acredita que o salário está dentro das expectativas, e 36,8% não concordam nem discordam com a afirmação, mostrando que as recompensas não seriam o principal gerador de clima negativo, diferente do que foi pensado.

Foi notado que a principal fonte de satisfação é com o conforto físico, 68,4% dos funcionários considera o espaço físico agradável, e 84,2% consideram o espaço arejado. Outro ponto que pode trazer satisfação é o fato de o controle e pressão não ser muito exagerado sobre os funcionários. 63,2% deles acreditam que não existe um controle exagerado e 52,6% não acreditam que tudo seja controlado. Além disso, 79% deles discorda que o chefe pressione o tempo todo.

#### 4 | CONCLUSÃO

Ao realizar as observações e entrevistas, percebeu-se que uma das principais causas de demissão da instituição poderia ser evitada com a existência de um setor de RH ativo. Seria muito importante para os funcionários a presença de um psicólogo organizacional, pois o trabalho com os funcionários é feito pelo departamento de pessoal e gestão de pessoas, que não contam com o aparato técnico e teórico suficientes para o papel. Segundo Luz (2006), a empresa deve ouvir seus funcionários através do setor de RH, porque faz parte de sua missão proporcionar-lhes um bom clima organizacional.

Para tanto, o psicólogo organizacional se torna indispensável, contribuindo para a compreensão do trabalho, e desenvolvendo estratégias de intervenção apropriadas. Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2014) trazem que o conjunto de técnicas profissionais utilizadas pelo psicólogo organizacional tem permitido não apenas uma atuação como especialista ou consultor, mas também como pesquisador e agente de mudança.

A Casa do Menor precisa desse agente de mudança, no sentido de melhorar a comunicação entre os funcionários, uma vez que foi percebida durante a pesquisa que uma das maiores insatisfações quanto ao trabalho na empresa se dá justamente pela falta de comunicação quanto às mudanças na instituição. Eles utilizam um sistema de Cl's, que nem sempre funciona, com as informações muitas vezes demorando a chegar ao seu destino. O psicólogo poderia desenvolver novas técnicas que facilitassem a comunicação interna, minimizando o problema.

Luz (2006), diz que além do RH, os gestores devem se responsabilizar pelas questões de seus respectivos gestores, porém como a casa conta apenas com um gestor, ele não teria condições de realmente buscar soluções para os problemas de cada setor. Dessa forma, sem conseguir encontrar métodos eficazes de resolver os problemas, além de o recrutamento ser feito de maneira ineficaz, pela falta de um

setor responsável, e de os funcionários precisarem aprender suas funções durante o exercício do cargo sem contar com nenhum tipo de treinamento, é muito comum que haja demissões. Especialmente dos educadores sociais, pois eles lidam diretamente com os jovens da casa, que são o principal foco da instituição, e precisam saber desenvolver muito bem suas funções.

Dessa forma, sugere-se que, para o melhor funcionamento da empresa, sejam realizadas reuniões sistemáticas, onde os gestores possam transmitir as informações e receber feedbacks dos funcionários. Além disso, propõe-se que seja feita uma padronização no sistema de comunicação interna, para minimizar as barreiras de comunicação. Sugere-se também que sejam realizados treinamentos com os funcionários, numa tentativa de melhorar a qualidade do trabalho e o relacionamento interpessoal atingindo assim, a melhoria na comunicação interna.

## REFERÊNCIAS

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Produção**, São Paulo, v. 8, n. 2, p.258-273, ago. 2006.

LUZ, Ricardo. Aspectos teóricos sobre gestão de clima organizacional. In: LUZ, Ricardo. **Gestão do clima**. 3. ed. Rio: Qualitymark, 2006. p. 151-167.

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional: Proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria**. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro.. 2003. 182 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003.

PESTANA, Simery Conceição Constâncio. **Pesquisa de clima organizacional**. 2001. 50 f. Monografia (Especialização) - Curso de Reengenharia e Gestão de Recursos Humanos, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2001

SILVA, Rosana Marques da. **O Papel do Psicólogo Organizacional na Gestão da Qualidade Total**. 2015. Disponível em: <[http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc\\_cad=bfaqzgajg](http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc_cad=bfaqzgajg)>. Acesso em: 03 maio 2016.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. 344

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. Campo Profissional do Psicólogo em Organizações e no Trabalho. In: ZANELLI, José Carlos;

BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. Cap. 15. p. 549-582.

## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**Willian Douglas Guilherme** - Pós-Doutor em Educação, historiador e pedagogo. Professor Adjunto da Universidade Federal do Tocantins. E-mail: williandouglas@uft.edu.br

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-268-5

